

SpoeJuridischAdvies.nl

ALGEMENE VOORWAARDEN · versie 14 augustus 2026

Artikel 1 - Definities

- 1.1 Opdrachtnemer: KUSTERS Juridisch Advies, handelend mede onder de handelsnaam Spoe Juridisch Advies, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98884565, hierna ook: "KUSTERS", "Spoe Juridisch Advies", "wij" of "ons".
- 1.2 Spoe Juridisch Advies: onderdeel van KUSTERS Juridisch Advies gericht op juridische advisering tegen vaste tarieven, waaronder reguliere en spoedbehandeling.
- 1.3 Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst aangaat of daartoe een aanvraag indient, waaronder consumenten, ondernemers en rechtspersonen.
- 1.4 Consument: een Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.5 Zakelijke opdrachtgever: een Opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of namens een rechtspersoon.
- 1.6 Overeenkomst: iedere overeenkomst van opdracht tot juridische dienstverlening, waaronder online aanvragen, vaste-prijspakketten, spoedopdrachten, vervolgoopdrachten en aanvullende werkzaamheden.
- 1.7 Pakket: een op de website of in correspondentie omschreven afgebakende dienst tegen een vaste prijs, zoals een positiebepaling, documentcontrole, brief, conceptdocument, conceptdagvaarding, overnameadvies of ander juridisch product.
- 1.8 Werkzaamheden: alle werkzaamheden van Opdrachtnemer, waaronder juridische beoordeling, advisering, correspondentie, opstellen of beoordelen van documenten, conceptbrieven, conceptovereenkomsten, conceptdagvaardingen en dossieranalyse.
- 1.9 Derden: alle externe partijen die bij of rondom de opdracht betrokken kunnen zijn, waaronder gerechtsdeurwaarders, notarissen, accountants, fiscalisten, deskundigen, wederpartijen, overheidsinstanties, rechtbanken, betaalproviders, hostingproviders en softwareleveranciers.
- 1.10 Externe kosten: kosten van derden, waaronder griffierechten, deurwaarderskosten, notariskosten, kosten van uittreksels, kosten van deskundigen, reis- en verblijfskosten en overige verschotten.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, aanvragen, online bestellingen, betalingen, pakketten, werkzaamheden, vervolgoopdrachten en overeenkomsten van of met Opdrachtnemer.
- 2.2 Deze voorwaarden gelden ook voor alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer onder de naam Spoe Juridisch Advies worden verricht.
- 2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze vooraf en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.
- 2.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een bepaling die de strekking zoveel mogelijk benadert.

Artikel 3 - Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst voor een vast pakket komt tot stand nadat Opdrachtgever een aanvraag indient, een pakket kiest, akkoord gaat met deze algemene voorwaarden en de verschuldigde prijs voldoet, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De inhoudelijke uitvoering en de behandeltermijn starten pas nadat Opdrachtgever via de persoonlijke dossierlink de gevraagde informatie en documenten heeft aangeleverd en uitdrukkelijk heeft bevestigd dat het dossier compleet is.
- 3.2 Opdrachtnemer is niet verplicht een aanvraag te accepteren. Opdrachtnemer kan een aanvraag weigeren of beëindigen indien de zaak ongeschikt is voor het gekozen pakket, strijdig is met wet- of regelgeving, buiten de expertise valt, onvolledige informatie bevat of naar oordeel van Opdrachtnemer niet verantwoord kan worden behandeld.
- 3.3 Indien Opdrachtnemer een aanvraag weigert voordat werkzaamheden zijn aangevangen, wordt een reeds betaalde pakketprijs terugbetaald. Indien al werkzaamheden zijn verricht, kan Opdrachtnemer een redelijk deel van de pakketprijs behouden, voor zover rechtens toegestaan.

3.4 Aanbiedingen, prijzen en pakketomschrijvingen zijn vrijblijvend totdat de overeenkomst tot stand is gekomen. Kennelijke vergissingen, programmeerfouten of prijsfouten binden Opdrachtnemer niet.

Artikel 4 - Aard en omvang van de dienstverlening

4.1 Opdrachtnemer verricht juridische dienstverlening door juristen. De dienstverlening bestaat uit een inspanningsverplichting en niet uit een resultaatsverplichting.

4.2 Opdrachtnemer geeft geen garantie op een bepaalde uitkomst, schikking, betaling, procedurele beslissing, reactie van een wederpartij, besluit van een bestuursorgaan, oordeel van een rechter of handelen van een derde.

4.3 De opdracht is beperkt tot de werkzaamheden die uitdrukkelijk zijn vermeld in het gekozen pakket of schriftelijk zijn overeengekomen. Werkzaamheden buiten die omschrijving vallen niet onder de vaste pakketprijs.

4.4 Een pakket dat een brief, reactie, overeenkomst, conceptdocument of ander stuk omvat, omvat maximaal één document of één brief, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Aanpassingen buiten redelijke correcties of verduidelijkingen gelden als aanvullende werkzaamheden.

4.5 Opdrachtnemer verricht geen notariële werkzaamheden. Conceptstatuten, governance-documenten en transactiedocumentatie zijn uitsluitend bedoeld als voorbereiding of juridisch advies. Een notaris beoordeelt zelfstandig of stukken kunnen worden gebruikt, aangepast of gepasseerd.

4.6 Opdrachtnemer verricht geen werkzaamheden waarvoor verplichte procesvertegenwoordiging door een advocaat geldt, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen en dit wettelijk is toegestaan.

4.7 Fiscale, financiële, boekhoudkundige, technische of commerciële advisering valt niet onder de dienstverlening, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Eventuele opmerkingen daarover zijn signalerend van aard en vormen geen gespecialiseerd advies.

Artikel 5 - Online aanvraag, dossier en informatieplicht Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en juist aanleveren van alle feiten, omstandigheden, termijnen, documenten, correspondentie en overige informatie die relevant kunnen zijn voor de opdracht.

5.2 Opdrachtgever dient Opdrachtnemer uitdrukkelijk te informeren over alle lopende of dreigende termijnen, zittingen, vervaldata, verjaringstermijnen, bezwaar- of beroepstermijnen en andere deadlines.

5.3 Opdrachtnemer mag afgaan op de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtnemer is niet gehouden zelfstandig nader onderzoek te doen naar feiten of stukken die niet zijn verstrekt.

5.4 Indien informatie ontbreekt, onjuist is of te laat wordt verstrekt, komt iedere vertraging, onvolledigheid, onjuistheid of schade die daaruit voortvloeit volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.

5.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het lezen, controleren en tijdig reageren op concepten, adviezen, brieven en andere stukken. Stilzitten of late reactie van Opdrachtgever kan gevolgen hebben voor termijnen en voortgang.

5.6 Na betaling ontvangt Opdrachtgever op het opgegeven e-mailadres een persoonlijke dossierlink. Opdrachtgever gebruikt deze link voor het aanleveren van de inhoudelijke dossierinformatie en documenten en bevestigt vóór verzending actief dat het dossier compleet is. Aanvullingen die pas na deze bevestiging ontstaan, worden zo spoedig mogelijk onder vermelding van het dossiernummer per e-mail gemeld.

Artikel 6 - Termijnen, reguliere behandeling en spoedbehandeling

6.1 De behandeltermijn start op het moment waarop Opdrachtgever via de persoonlijke dossierlink uitdrukkelijk heeft bevestigd dat het dossier compleet is en Opdrachtnemer beschikt over alle naar haar oordeel noodzakelijke informatie en documenten. De betaalbevestiging alleen laat de behandeltermijn niet aanvangen.

6.2 Bij reguliere behandeling streeft Opdrachtnemer naar afronding binnen de op de website genoemde termijn, doorgaans 3 tot 5 kalenderdagen, tenzij anders vermeld. Zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen tellen mee in deze termijn.

6.3 Bij spoedbehandeling streeft Opdrachtnemer naar advies of het overeengekomen concept binnen 24 uur nadat Opdrachtgever het dossier als compleet heeft bevestigd en Opdrachtnemer over de noodzakelijke informatie en documenten beschikt. Deze termijn loopt door op zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.

6.4 Indien spoedbehandeling binnen 24 uur niet haalbaar is, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig. Opdrachtgever kan dan kiezen voor terugbetaling of langer wachten en gebruikmaken van het goedkopere reguliere pakket, voor zover dat in de omstandigheden mogelijk is.

6.5 Termijnen zijn streeftermijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat sprake is van een fatale termijn. Vertraging geeft geen recht op aanvullende schadevergoeding, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

6.6 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor termijnen die afhankelijk zijn van derden, zoals planning van een gerechtsdeurwaarder, notaris, rechtbank, overheidsinstantie, betaalprovider of wederpartij.

Artikel 7 - Herroepingsrecht consumenten en directe uitvoering

7.1 Indien Opdrachtgever consument is en de overeenkomst online of op afstand wordt gesloten, heeft de consument in beginsel een wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Opdrachtnemer informeert de consument hierover voor zover wettelijk vereist.

7.2 Omdat de dienstverlening van Spoed Juridisch Advies vaak direct of binnen korte termijn moet aanvangen, kan de consument tijdens het bestelproces uitdrukkelijk verzoeken dat Opdrachtnemer al binnen de herroepingstermijn start met de uitvoering van de gekozen dienst.

7.3 Een verzoek om direct te starten binnen de herroepingstermijn wordt alleen aangenomen indien de consument dit actief en uitdrukkelijk bevestigt, bijvoorbeeld door een afzonderlijke, niet vooraf aangevinkte checkbox of vergelijkbare ondubbelzinnige verklaring. Deze bevestiging staat los van de acceptatie van de algemene voorwaarden.

7.4 Indien de consument uitdrukkelijk heeft verzocht om directe uitvoering binnen de herroepingstermijn en Opdrachtnemer de gekozen dienst volledig heeft uitgevoerd, erkent de consument dat het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd, voor zover wettelijk toegestaan.

7.5 Indien de consument rechtsgeldig herroept nadat hij heeft verzocht om directe uitvoering, maar voordat de dienst volledig is uitgevoerd, is de consument een evenredige vergoeding verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten, voor zover wettelijk toegestaan.

7.6 Indien de consument niet uitdrukkelijk verzoekt om directe uitvoering binnen de herroepingstermijn, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering uit te stellen tot na afloop van de herroepingstermijn of de aanvraag te weigeren indien de gewenste behandeltermijn daardoor niet haalbaar is.

7.7 De bepalingen over directe uitvoering en verlies van herroepingsrecht gelden voor zowel reguliere aanvragen als spoedaanvragen, voor zover de dienst binnen de herroepingstermijn wordt uitgevoerd.

7.8 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt geen wettelijk herroepingsrecht. Annulering of beëindiging is uitsluitend mogelijk volgens deze voorwaarden of schriftelijke afspraken.

Artikel 8 - Honorarium, vaste prijzen en betaling

8.1 Werkzaamheden worden verricht tegen de op de website of in de offerte vermelde vaste pakketprijs, tenzij schriftelijk een uurtarief, voorschot of andere prijsafspraken is overeengekomen.

8.2 Particuliere prijzen worden weergegeven inclusief btw, tenzij anders vermeld. Zakelijke prijzen worden weergegeven exclusief btw, tenzij anders vermeld.

8.3 Betaling vindt vooraf plaats via iDEAL of een andere door Opdrachtnemer geaccepteerde betaalmethode. Opdrachtnemer is niet verplicht werkzaamheden te starten voordat volledige betaling is ontvangen.

8.4 Vaste prijzen omvatten uitsluitend de werkzaamheden die in het gekozen pakket zijn omschreven. Extra werkzaamheden, extra brieven, aanvullende documentversies, telefonische besprekingen, procesbijstand, onderhandelingen, revisies of spoedwerkzaamheden buiten het pakket worden afzonderlijk berekend.

8.5 Externe kosten zijn niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld. Deze kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

8.6 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtnemer mag werkzaamheden opschorten en wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en gerechtelijke kosten in rekening brengen.

Artikel 9 - Aanvullende werkzaamheden en vervolgoopdrachten

9.1 Indien Opdrachtgever na afronding van een pakket verdere bijstand wenst, zoals extra brieven, onderhandelingen, procesbijstand, vervolganalyse, telefoongesprekken of aanvullende documentversies, geldt daarvoor een afzonderlijke vaste prijsafspraken of uurtarief.

9.2 Opdrachtnemer is niet verplicht vervolgwerkzaamheden te aanvaarden. Een vervolgoopdracht komt pas tot stand na schriftelijke bevestiging en betaling of acceptatie van de prijsafspraken.

9.3 Indien Opdrachtgever wijzigingen verlangt nadat een concept of advies is opgeleverd, beoordeelt Opdrachtnemer of deze wijzigingen binnen het oorspronkelijke pakket vallen. Meerwerk kan afzonderlijk worden berekend.

Artikel 10 - Incasso, conceptdagvaarding en procesvoorbereiding

10.1 Indien een pakket ziet op incasso, handelsvorderingen, sommatie of voorbereiding van een procedure, beperkt de opdracht zich tot de in het pakket vermelde werkzaamheden.

10.2 Een conceptdagvaarding wordt eerst aan Opdrachtgever voorgelegd ter beoordeling en akkoord. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige controle en goedkeuring.

10.3 Pas na akkoord van Opdrachtgever kan het dossier worden overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder voor betekening. Opdrachtnemer is afhankelijk van de planning, beschikbaarheid en werkwijze van de gerechtsdeurwaarder.

10.4 Opdrachtnemer brengt zelf geen dagvaardingen uit. De officiële betekening geschiedt uitsluitend door een bevoegde gerechtsdeurwaarder.

10.5 Een incassoprocedurepakket omvat geen procesvertegenwoordiging, zitting, conclusie van repliek, akte, verweer tegen incidenten of verdere begeleiding tijdens de procedure, tenzij dit afzonderlijk schriftelijk is overeengekomen.

10.6 Eventuele procesbijstand na het uitbrengen van een dagvaarding vindt uitsluitend plaats na een afzonderlijke vaste prijsafpraak of uurtarief en alleen voor zover wettelijk toegestaan.

10.7 Griffierechten, deurwaarderskosten, explootkosten, informatiekosten, uittreksels en overige externe kosten zijn niet inbegrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 11 - Overnames, ondernemingsrecht en notariële werkzaamheden

11.1 Bij bedrijfsovernames, governance, statuten, aandeelhoudersafspraken en ondernemingsrechtelijke documentatie verricht Opdrachtnemer uitsluitend juridische advisering, conceptvorming en voorbereiding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.2 Opdrachtnemer verricht geen notariële werkzaamheden en kan geen rechtshandelingen verrichten waarvoor een notariële akte is vereist, zoals oprichting van een BV, statutenwijziging of levering van aandelen.

11.3 Conceptstatuten, conceptkoopovereenkomsten, governance-aanpassingen, aandeelhoudersdocumentatie en transactiedocumentatie dienen door betrokken notarissen, accountants, fiscalisten of andere adviseurs zelfstandig te worden beoordeeld voor zover hun expertise of wettelijke rol vereist is.

11.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor wijzigingen, weigeringen, aanvullende eisen of beoordelingen van notarissen, accountants, fiscalisten, banken, investeerders of andere derden.

Artikel 12 - Inschakeling van hulppersonen en externe derden

12.1 Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht medewerkers, freelance juristen, externe juristen, juridisch medewerkers, administratieve ondersteuners of andere hulppersonen in te schakelen.

12.2 De inschakeling van hulppersonen laat onverlet dat de overeenkomst uitsluitend tot stand komt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft het aanspreekpunt voor Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

12.3 Hulppersonen die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld, zijn gehouden tot geheimhouding. Opdrachtnemer mag aan deze hulppersonen de informatie en documenten verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

12.4 De kosten van door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen zijn inbegrepen in de overeengekomen prijs, tenzij vooraf schriftelijk anders met Opdrachtgever is overeengekomen.

12.5 Daarnaast kan het voor de uitvoering of afronding van een dossier noodzakelijk zijn om externe derden met een eigen professionele of wettelijke rol in te schakelen, zoals een gerechtsdeurwaarder, notaris, accountant, fiscalist, deskundige, overheidsinstantie of gerechtelijke instantie.

12.6 Kosten van externe derden als bedoeld in artikel 12.5, waaronder deurwaarderskosten, griffierechten, notariskosten, kosten van deskundigen en overige externe kosten, komen uitsluitend voor rekening van Opdrachtgever indien Opdrachtgever daarmee vooraf heeft ingestemd of indien deze kosten noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een door Opdrachtgever goedgekeurde vervolgstap.

12.7 Opdrachtnemer schiet externe kosten niet voor, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

12.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, tekortkomingen, vertragingen, beslissingen of kosten van externe derden met een eigen professionele of wettelijke rol, behoudens voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid bij de selectie van die derde.

12.9 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor werkzaamheden waarbij hulppersonen zijn ingeschakeld, is steeds beperkt overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer in de uitvoering van de betreffende opdracht, voor zover aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt. Iedere aansprakelijkheid is beperkt overeenkomstig dit artikel.

13.2 Opdrachtnemer verricht haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en heeft uitsluitend een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer garandeert geen bepaald resultaat, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een bepaalde juridische uitkomst, rechterlijke beslissing, schikking, betaling, reactie van een wederpartij, besluit van een overheidsinstantie of handelwijze van een derde.

13.3 Adviezen, beoordelingen, risicoanalyses, concepten, brieven, documenten en overige werkproducten van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie, documenten en instructies, alsmede op de feiten en omstandigheden die Opdrachtnemer ten tijde van de uitvoering bekend zijn. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdige verstrekking daarvan.

13.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever onjuiste, onvolledige, misleidende, onduidelijke of te laat verstrekte informatie, documenten, termijnen of instructies heeft verstrekt, of doordat Opdrachtgever informatie heeft achtergehouden die voor de opdracht van belang kon zijn.

13.5 Opdrachtnemer bewaakt geen wettelijke, contractuele, procedurele of andere termijnen, tenzij Opdrachtgever deze termijnen uitdrukkelijk, volledig en tijdig schriftelijk heeft gemeld en Opdrachtnemer schriftelijk heeft bevestigd dat termijnbewaking binnen de opdracht valt. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen die niet uitdrukkelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.

13.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever een advies, beoordeling, risicoanalyse, concept, brief, document of ander werkproduct onjuist toepast, wijzigt, onvolledig gebruikt, te laat gebruikt, buiten het overeengekomen doel gebruikt of zonder nadere beoordeling toepast op andere feiten of omstandigheden dan waarop het werkproduct betrekking heeft.

13.7 Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes, beslissingen en handelingen die naar aanleiding van een advies, beoordeling, risicoanalyse, concept, brief, document of ander werkproduct van Opdrachtnemer worden genomen. De dienstverlening van Opdrachtnemer is uitsluitend bedoeld ter ondersteuning van de besluitvorming van Opdrachtgever en vormt geen garantie op een bepaalde juridische, financiële, commerciële of praktische uitkomst. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het maken van een zelfstandige afweging en voor het tijdig inwinnen van aanvullend advies indien de situatie daartoe aanleiding geeft.

13.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelen, nalaten, vertragingen, fouten, beslissingen, weigeringen, aanvullende eisen of kosten van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot wederpartijen, rechtbanken, overheidsinstanties, gerechtsdeurwaarders, notarissen, accountants, fiscalisten, deskundigen, banken, betaalproviders, hostingproviders, softwareleveranciers en andere externe partijen.

13.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen, onderbrekingen of beperkingen in digitale systemen, e-mailverkeer, internetverbindingen, hostingdiensten, betaalomgevingen, uploadsystemen, software, cyberincidenten, dataverlies of andere technische oorzaken, voor zover deze buiten de directe macht van Opdrachtnemer liggen.

13.10 Indien en voor zover Opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade, is die aansprakelijkheid steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval daadwerkelijk onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van Opdrachtnemer blijft.

13.11 Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht daadwerkelijk aan Opdrachtnemer heeft betaald, exclusief btw.

13.12 Indien meerdere opdrachten of werkzaamheden met elkaar samenhangen, geldt als absoluut maximum het totaalbedrag dat Opdrachtgever voor die samenhangende werkzaamheden aan Opdrachtnemer heeft betaald gedurende de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, exclusief btw.

13.13 De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet voor zover beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet is toegestaan, waaronder in ieder geval aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

13.14 Voor zakelijke opdrachtgevers is iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens, gemiste kansen, verdragingschade, boetes, dwangsommen, proceskosten, kosten van derden en overige afgeleide schade uitdrukkelijk uitgesloten.

13.15 Voor consumenten is Opdrachtnemer, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste inkomsten, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gemiste kansen, vertragingschade, boetes, dwangsommen, reputatieschade, emotionele schade, stress, ongemak of overige afgeleide schade, tenzij en voor zover uitsluiting daarvan op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

13.16 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het uitblijven van een gewenst juridisch, financieel, praktisch of commercieel resultaat. Evenmin is Opdrachtnemer aansprakelijk indien een wederpartij, rechter, overheidsinstantie, gerechtsdeurwaarder, notaris, accountant, fiscalist of andere derde een advies, concept, brief, document of standpunt van Opdrachtnemer niet volgt, niet accepteert of anders beoordeelt.

13.17 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever nalaat tijdig te reageren op vragen, concepten, adviezen, waarschuwingen, verzoeken om informatie of andere communicatie van Opdrachtnemer.

13.18 Opdrachtnemer is niet verplicht schade, kosten of externe kosten voor te schieten of te dragen die verband houden met de uitvoering, voortzetting of afronding van de opdracht, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

13.19 Opdrachtgever dient schade zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Schade die het gevolg is van het niet of onvoldoende treffen van redelijke schadebeperkende maatregelen komt niet voor vergoeding in aanmerking.

13.20 Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever de gestelde tekortkoming niet binnen bekwame tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer heeft gemeld.

13.21 Voor zakelijke opdrachtgevers vervalt iedere rechtsvordering jegens Opdrachtnemer in ieder geval twaalf maanden na afronding van de betreffende opdracht, dan wel twaalf maanden na de gebeurtenis waarop de aanspraak betrekking heeft, afhankelijk van welk moment eerder is gelegen.

13.22 Voor consumenten geldt het bepaalde over klachttermijnen, vervaltermijnen en verjaring uitsluitend voor zover dit op grond van dwingend consumentenrecht is toegestaan.

13.23 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden voor alle rechtsgronden, waaronder begrepen wanprestatie, onrechtmatige daad, ongerechtvaardigde verrijking, zaakwaarneming, dwaling, misleidende mededeling of enige andere grondslag.

13.24 De aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden mede ten behoeve van alle personen en derden die bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, waaronder medewerkers, hulppersonen, freelance juristen, juridisch medewerkers, administratieve ondersteuners en andere door Opdrachtnemer ingeschakelde personen.

13.25 Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden strekt tot uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid voor zover uitsluiting of beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan, waaronder in ieder geval aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

13.26 Geen enkele mededeling, toelichting, reactie, coulancehandeling, herstelpoging of klachtbehandeling door Opdrachtnemer kan worden uitgelegd als erkenning van aansprakelijkheid.

Artikel 14 - Vrijwaring

14.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die verband houden met door Opdrachtgever verstrekte informatie, documenten, instructies, onjuistheden, onvolledigheden of handelen/nalaten van Opdrachtgever.

14.2 De vrijwaring omvat mede schade, kosten van verweer, juridische kosten, boetes, claims en overige kosten die Opdrachtnemer moet maken in verband met dergelijke aanspraken.

14.3 Indien Opdrachtgever documenten of adviezen van Opdrachtnemer doorstuurt, publiceert, aan derden verstrekt of buiten het afgesproken doel gebruikt, vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor alle gevolgen daarvan.

Artikel 15 - Geheimhouding en privacy

15.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangen, behoudens voor zover openbaarmaking noodzakelijk is voor uitvoering van de opdracht, wettelijk verplicht is of door Opdrachtgever is toegestaan.

15.2 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de opdracht en zal daarbij handelen overeenkomstig toepasselijke privacywetgeving.

15.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens en documenten te delen en vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken ter zake.

15.4 Communicatie via e-mail, website, uploadformulieren en digitale systemen brengt risico's met zich. Opdrachtnemer zal redelijke beveiligingsmaatregelen treffen, maar is niet aansprakelijk voor storingen of beveiligingsincidenten buiten haar macht, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 16 - Intellectuele eigendom en gebruik van stukken

16.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op adviezen, modellen, concepten, brieven, overeenkomsten, analyses, teksten, formats en andere door Opdrachtnemer vervaardigde stukken berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het doel waarvoor het stuk is verstrekt en na volledige betaling.

16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan stukken van Opdrachtnemer zonder schriftelijke toestemming te verveelvoudigen, openbaar te maken, te verkopen, te hergebruiken voor derden, commercieel te exploiteren of als model aan derden beschikbaar te stellen.

16.4 Opdrachtnemer mag geanonimiseerde kennis, modellen, formuleringen en ervaringen gebruiken voor andere opdrachten, interne kwaliteitsverbetering en modelontwikkeling.

Artikel 17 – Klachten

17.1 Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de opdracht binnen bewakende tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer kenbaar te maken.

17.2 Het indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van reeds aangegane verplichtingen en geeft geen recht op ontbinding van de overeenkomst, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

17.3 Opdrachtnemer dient in de gelegenheid te worden gesteld een klacht te onderzoeken en, indien mogelijk en redelijk, te herstellen, aan te vullen of toe te lichten.

17.4 Een klacht geeft Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen, behoudens voor zover Opdrachtnemer daartoe schriftelijk instemt of een rechter anders beslist.

17.5 Het indienen van een klacht schort de uitvoering van de opdracht niet op, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk anders bevestigt.

17.6 Klachten over de inhoud van een juridisch advies, beoordeling of inschatting van juridische kansen vormen op zichzelf geen grond voor aansprakelijkheid, nu de dienstverlening van Opdrachtnemer een inspanningsverplichting betreft en geen garantie geeft op een bepaald resultaat.

17.7 Opdrachtnemer streeft ernaar klachten binnen een redelijke termijn af te handelen, maar geeft geen garantie ten aanzien van een specifieke afhandelingstermijn.

Artikel 18 - Opschorting, annulering en beëindiging

18.1 Opdrachtnemer mag de uitvoering opschorten indien Opdrachtgever verplichtingen niet nakomt, informatie niet verstrekt, betaling uitblijft of voortzetting van de opdracht naar oordeel van Opdrachtnemer onverantwoord is.

18.2 Opdrachtnemer mag de overeenkomst beëindigen indien sprake is van een vertrouwensbreuk, onjuiste informatie, onredelijke instructies, strijd met wet- of regelgeving, belangenconflict of andere omstandigheden waardoor voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd.

18.3 Bij beëindiging blijven reeds verschuldigde bedragen en kosten verschuldigd. Indien werkzaamheden al zijn aangevangen, bestaat geen recht op volledige restitutie, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 19 - Overmacht

19.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.

19.2 Onder overmacht wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan: ziekte, arbeidsongeschiktheid, uitval van personeel of ingeschakelde hulppersonen, cyberincidenten, datalekken, storingen in internet, hosting, software, betaalsystemen, communicatiemiddelen of digitale systemen, stroomstoringen, verlies van toegang tot systemen, brand, diefstal, waterschade, overheidsmaatregelen, wijzigingen in wet- en regelgeving, oorlog, terrorisme, oproer,stakingen, pandemieën, epidemieën, extreme weersomstandigheden, natuurrampen en tekortkomingen, vertragingen of uitval van derden.

19.3 In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort zolang de overmacht voortduurt. Indien nakoming blijvend onmogelijk is, kunnen partijen de overeenkomst beëindigen zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 20 - Bewijs, communicatie en elektronische vastlegging

20.1 Partijen erkennen dat elektronische communicatie, digitale akkoordverklaringen, uploadgegevens, betalingsbevestigingen, logbestanden en e-mailcorrespondentie als bewijs kunnen dienen.

20.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juist invullen van contactgegevens en het controleren van e-mail, spamfilters en digitale berichten.

20.3 Adviezen en documenten worden in beginsel digitaal verstrekt. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertraging door onjuiste e-mailadressen, volle mailboxen, spamfilters of storingen bij digitale ontvangst.

20.4 De persoonlijke dossierlink, de compleetverklaring, het tijdstip van verzending en de aan de bestelling gekoppelde uploadgegevens mogen elektronisch worden vastgelegd als bewijs van de start van de behandeltermijn en de inhoud van het aangeleverde dossier.

Artikel 21 - Wijziging van voorwaarden

21.1 Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

21.2 De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe aanvragen en op vervolgoopdrachten na bekendmaking, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

21.3 Voor lopende opdrachten blijven de voorwaarden gelden die bij het aangaan van de opdracht van toepassing waren, tenzij wijziging noodzakelijk is wegens wetgeving, veiligheid, compliance of zwaarwegende bedrijfsbelangen.

Artikel 22 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

22.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

22.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

22.3 Voor consumenten geldt dat zij zich kunnen beroepen op de rechter die volgens dwingend consumentenrecht bevoegd is.